

ICS 03.080.01
A12

TB

苏州市大众餐饮行业协会团体标准

T/SZFIA 103—2016

快餐企业经营规范
Specification of management for fast food enterprises

2016-07-01 发布

2016-9-1 实施

苏州市大众餐饮行业协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求.....	2
5 经营场所.....	2
6 人员	2
7 设备设施	2
8 安全与卫生	2
9 经营模式	2
10 采购	3
11 供应与销售	3
12 质量与服务	4
13 规章制度	4

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由苏州市餐饮行业标准化建设委员会提出。

本标准由苏州市大众餐饮行业协会归口。

本标准起草单位为：苏州大运河餐饮文化服务平台有限公司、中国大运河餐饮联盟、苏州市餐饮行业标准化建设委员会、苏州市技术监督情报所、江苏食品药品职业技术学院、苏州高新区卫生监督所、苏州杏仁餐饮管理有限公司、洪泽湖网旅游服务创意园有限公司、苏州运道苏帮菜餐饮文化有限公司等。

本标准主要起草人：赵国明、杨小明、董敏芳、陶书中、徐春山、丁玉勇、莫洪国、季建刚、潘宇海、张毅、蒋英华、戴斌等。

快餐企业经营规范

1 范围

本标准规定了快餐企业应具备的基本要求及经营场所、人员、设备设施、安全、环境与卫生、经营模式、采购、供应与销售和规章制度等方面的要求。

本标准适用于快餐业的经营和管理。单位食堂可参照执行本规范。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《中华人民共和国食品安全法》

《中华人民共和国价格法》

《餐饮服务食品安全操作规范》（国食药监食[2011]395号）

餐饮业经营管理办法（试行）（商务部 国家发展改革委令2014年第4号）

《食品经营许可证管理办法》（国家食品药品监督管理总局令第17号）

《餐饮企业的等级划分和评定》（GB/T13391—2009）

《餐饮业食材供应链商务信息服务规范》T/SZFIA 102—2016

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 快餐 fast food

为消费者提供方便快捷、质量标准，菜点品种集中，交易服务简便，食用携带便利的速食便餐。

3.2 快餐企业 fast food enterprises

有固定的生产场所，经过食品原材料加工制作，提供就餐场所并直接出售速食便餐的经济组织。

4 基本要求

- 4.1 快餐企业应取得相关食品经营许可、经营资质。
- 4.2 快餐企业应有健全的组织机构和规章制度。

5 经营场所

应符合《食品经营许可证管理办法》的规定和要求。

6 人员

- 6.1 服务人员在上岗前应取得健康证明。
- 6.2 服务人员应熟悉快餐服务的基本技能。
- 6.3 快餐企业员工应经过培训，达到相应的岗位要求。

7 设备设施

- 7.1 快餐企业的设备设施的规格和数量应与经营规模相适应，维护完好，运行正常。
- 7.2 经营场所应配备餐厨废弃物处理设施。
- 7.3 经营场所配备的电子秤等计量器具应定检合格后使用。
- 7.4 快餐企业宜使用环保节能设备、设施和产品。

8 食品安全

食品安全应符合《中华人民共和国食品安全法》及相关规定和标准的要求。

9 经营模式

- 9.1 具有固定加工制作和就餐场所的经营模式，如单体门店。

- 9.2 具有固定加工制作场所，实行送餐服务的经营模式，如用餐配送企业。
- 9.3 具有固定加工制作场所，实行连锁、统一配送的经营模式，如连锁企业。
- 9.4 具有固定加工制作场所，实行现场出售的经营模式，如外卖企业。
- 9.5 其他经营模式。

10 采购

- 10.1 快餐企业采购管理应符合《餐饮业食材供应链商务信息服务规范》，做到购进信息可追溯。
- 10.2 鼓励快餐企业采用先进的索证索票方式，建立电子记录。

11 供应与销售

- 11.1 快餐企业在向消费者提供产品或服务时，应当文明经营、热情服务，依照相关法律法规和自己的承诺履行义务。不得侵害消费者的人格尊严和危害消费者的人身、财产安全。
- 11.2 在经营过程中不得擅自改变许可经营服务事项，不得转让、出借、出卖、出租、涂改营业执照等资质证明及标志标识。
- 11.3 快餐企业须明示销售品种、服务项目、收费标准等内容，提供的服务内容和收费应当符合与消费者的约定。
- 11.4 快餐企业对其品牌、质量或企业的宣传应真实、准确、全面，
- 11.5 连锁经营的快餐企业应实行统一店招、统一标识、统一包装。
- 11.6 快餐企业承担对代理企业、加盟企业的经营管理，确保二级市场的规范有序。快餐企业应将自己设立或加盟的经营企业进行登记造册，并报送相关部门备案。
- 11.7 快餐企业在经营过程中应遵循以下条款：
 - 不得销售质量不合格的餐饮食品；
 - 不得掺杂掺假，以假充真、以次充好；
 - 不得使用法律法规禁止使用的物品。
 - 不得通过媒体或其他方式对本企业或产品进行夸大宣传，散布虚假信息。

12 质量与服务

- 12.1 快餐企业应保证其提供的产品或服务应当具有的质量。
- 12.2 快餐企业应按照承诺提供服务，承诺应在经营场所醒目处明示。
- 12.3 快餐企业应明确部门或人员负责受理、处理客户的异议，应规定客户异议的受理和处理程序。
- 12.4 快餐企业应向顾客做出办理投诉的时限承诺，并协助顾客收集异议处理时所需的相关资料。
- 12.5 快餐企业应保存异议处理的记录，定期进行分析、总结，作为服务质量改进的依据。

13 规章制度

- 13.1 快餐企业应识别和收集与经营服务相关的法律法规和要求。
 - 13.2 快餐企业应配备固定的食品安全管理人员，建立内部管理制度和档案。
 - 13.3 具有一定规模的快餐企业应实行计算机管理，建立网络管理系统，明确对电子文档的管理要求。
 - 13.4 快餐企业应根据购销情况及时建立经营档案，经营档案记录供应商及顾客的信息数据，包括供应商和集团客户的名称，购销的日期、品种、规格、重量、数量、价格、投诉等内容，档案保存期限不得少于两年。
 - 13.5 快餐企业应建立规范的经营管理制度。
 - 13.6 快餐企业应建立岗位责任制和服务操作规范。
 - 13.7 快餐企业应遵守国家的财会制度，依法纳税。
-